Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux

Bertrand Ravon – sociologue

La distinction entre deux types d'épreuves de professionnalité – l'épuisement dans la relation d'aide et le ressentiment face aux prescriptions contradictoires – permet de donner sens aux plaintes qui peuvent être exprimées aujourd'hui par les travailleurs sociaux. Les appréhender dans leur complexité est indispensable pour prétendre remédier, via des collectifs d'analyse de la pratique notamment, à l'usure dont ces professionnels peuvent souffrir.

L'organisation du travail en général est, pour une bonne part, caractérisée aujourd'hui par l'extension de l'activité relationnelle en lien direct avec le public et par l'exigence grandissante d'un contact personnel avec les usagers (Lallement, 2007 ; Demailly, 2008). Dans le champ du travail social, cette exigence est ancienne : perméables à la singularité des situations, contraints de mobiliser leurs ressources personnelles pour agir, les intervenants sociaux sont particulièrement exposés dans leur travail : sans cesse, ils ont à « payer de leur personne ».

S'appuyant sur les résultats d'une enquête qualitative récente, menée auprès de professionnels sur leur difficile exercice du travail social dans différents terrains hors éducation spécialisée [(1)] (Ravon *et al.*, 2008), le présent article se propose de repenser la question de l'usure professionnelle à partir de l'analyse de la dynamique complexe à l'œuvre dans l'identification et dans le traitement des situations de travail les plus problématiques. Le travail relationnel, qui ne se réduit pas à l'espace de la relation d'aide, est envisagé comme un enchaînement d'épreuves de professionnalité, des atteintes à l'exercice du métier aux stratégies collectives de défense mises en place pour s'en sortir. L'analyse propose de distinguer deux types d'épreuves de professionnalité : l'épuisement dans la relation d'aide, qui peut déboucher sur une reprise de soi d'une part, et le ressentiment face aux prescriptions contradictoires, qui porte une demande de reconnaissance d'autre part.

Repenser l'usure professionnelle

Dynamique de l'usure, dynamique de la plainte

Historiquement, l'usure professionnelle est problématisée de deux manières différentes, qui peuvent toutefois coexister dans la réalité des pratiques. Premièrement, le problème a commencé par être circonscrit, du côté de l'éducation spécialisée, à l'exercice de la relation d'aide, renvoyant, à la suite d'observations faites auprès de soignants dans le champ médical, à un « *syndrome relationnel composé de trois dimensions : sentiment d'épuisement professionnel, tendance à la déshumanisation de la relation, diminution de l'accomplissement personnel* » (Pezet *et al.*, 1993, p. 77). Les indicateurs de mesure de ce qu'on appelle alors le *burn out* sont recueillis par questionnaire et permettent de calculer un indice d'épuisement. Deuxièmement, le problème de l'usure professionnelle a été plus récemment rapporté à l'ensemble du secteur de l'action sociale et indexé aux transformations des pratiques professionnelles imputées à la décentralisation, à la rationalisation et à la division du travail social (Interco, 1998). Les cadres d'action devenant contradictoires (complexification des procédures, empilement des dispositifs, extension du management), les travailleurs sociaux disent, dans ces enquêtes, se retrouver sans missions claires, sans soutien hiérarchique ni reconnaissance institutionnelle. Ils regrettent de devoir se débrouiller souvent seuls, jusqu'à parfois perdre le sens de leur métier. L'usure se manifeste principalement à travers les plaintes qu'ils forment au gré de leurs expériences professionnelles (Ravon et al., 2008). Alors que l'épuisement fait l'objet d'une mesure de type épidémiologique, fondée sur la mise en corrélation de différents facteurs réputés objectifs et encodés à partir de l'écoute des difficultés individuelles d'intervenants épuisés, le ressentiment se manifeste à partir du « vécu subjectif » d'agents excédés, fatigués ou « remontés ». À l'inverse des indices objectifs d'épuisement, les plaintes remontées du terrain sont régulièrement dévalorisées par les supérieurs hiérarchiques. Réduites à un discours subjectif de professionnels qui, par ailleurs, ne montrent pas systématiquement de signes patents d'épuisement, elles favorisent l'invisibilité du phénomène d'usure, tant il apparaît difficile de démêler les impressions subjectives des données objectives du problème (Bellaredj *et al.*, 2006).

Il est réducteur et vain de chercher à distinguer les plaintes objectives de celles qui ne le seraient pas : ce faisant, on partage le réel des travailleurs (ici sociaux) entre des états d'usure selon leur degré de gravité, d'une gravité « réelle » à une gravité « supposée ». On réduit l'usure à un état, alors même que c'est un processus (de détérioration ou d'altération par un usage prolongé, nous dit *Le Petit Robert*). Or, dès qu'on analyse l'usure comme un processus, on observe indissociablement les activités (critiques et pratiques) par lesquelles les travailleurs sociaux éprouvent, identifient et, le cas échéant, déplacent et surmontent les difficultés rencontrées dans l'exercice de leur métier (Ravon *et al.*, 2008).

Les plaintes des travailleurs sociaux font bien plus que dénoncer les contraintes

qui les déstabilisent. Elles expriment et portent simultanément leur demande de reconnaissance comme membres de groupes professionnels. Cette demande de reconnaissance s'adresse d'une part aux pairs et, d'autre part, elle permet aux agents de monter en généralité leurs impressions subjectives pour se réassurer collectivement, derrière une dénonciation commune de l'éclatement de leur groupe socioprofessionnel et de la diversification de leurs pratiques (Franssen, 1999).

De l'usure professionnelle aux épreuves de professionnalité

L'observation des processus d'usure professionnelle révèle des situations (individuelles ou collectives) préoccupantes de fatigue et de stress, d'exaspération et d'injustice, mais aussi des tentatives (généralement collectives) de résistance ou d'endurance, où l'on fait face aux difficultés éprouvantes et où l'on cherche à se faire reconnaître comme un groupe de professionnels capables. En ce sens, le processus d'usure correspond à une configuration de travail où s'enchaînent des épreuves professionnelles. Celles-ci – au double sens d'*éprouver* une situation difficile et de *faire la preuve* de ses capacités à faire face (Martuccelli, 2006) – sont des épreuves de professionnalité [(2)].

Le processus d'usure professionnelle dessine des chemins d'épreuves de professionnalité, entre atteintes à la professionnalité (lorsque l'exercice de la profession est menacé) et soutiens à la professionnalité (lorsqu'il s'agit de faire face aux atteintes). L'enjeu de l'analyse est pragmatiste : plutôt que de trancher entre différents degrés de l'usure, il s'agit de rendre compte indissociablement des processus de détérioration et d'amélioration de l'exercice professionnel.

Deux modèles d'épreuves de professionnalité

Épuisement professionnel et reprise de soi

L'épuisement professionnel pourrait être qualifié d'épuisement relationnel. Il se caractérise en effet par des prises en charge répétées d'usagers réputés difficiles, voire « *inguérissables* » (Truchot, 2005). Il menace prioritairement les agents impliqués dans la relation d'aide avec le public, et en premier lieu dans le champ de la santé (Davezies, 1992). S'agissant des travailleurs sociaux, le problème se pose principalement dans la sphère de la relation éducative en milieu fermé (Freundenberger, 1982) dans les secteurs de l'inadaptation sociale, du handicap et de l'enfance en danger (Villatte *et al.*, 1993).

Les spécialistes (notamment psychologues) qui accompagnent les travailleurs sociaux connaissent bien ce problème qu'ils relient à la question du *transfert*. Affecté par la personne qu'il aide, parce que cette rencontre révèle des injustices qui lui sont insupportables ou qu'elle actualise des éléments douloureux de son histoire personnelle, le professionnel est confronté à une charge émotionnelle. Lorsque l'intervenant n'arrive plus à contenir ces affects, il risque un excès d'empathie (qui peut aller jusqu'à des formes d'emprise) ou, au contraire, de

ne plus reconnaître ni supporter les valeurs et les comportements des usagers et de leurs familles (Villatte *et al.*, 1993) jusqu'à devenir indifférent, cynique, dégoûté, violent ou maltraitant (Fablet, 1998). Cette tension relationnelle se traduit, notamment chez les professionnels les plus exposés, par un taux élevé d'absentéisme, une fatigue physique particulière souvent associée à des troubles musculo-squelettiques, un *turn-over* important, des sorties précoces de la carrière.

Face à ce type d'épreuves, nombre d'établissements d'éducation spécialisée ont mis en place des groupes d'analyse de la pratique centrés sur la reprise des expériences problématiques de la relation. Ainsi, les « groupes Balint », qui émergent à la fin des années 1960, se centrent sur « *le récit de la relation travailleur social-client et sur les transferts qui en découlent* » (Soria, in Dosda *et al.*, 1989, p. 130). Ces groupes de « recherche-formation » n'ont pas vocation à devenir un lieu thérapeutique pour les participants, mais un lieu de transformation de leurs aptitudes professionnelles, par une meilleure compréhension psychologique d'eux-mêmes ainsi que de la situation relationnelle dans laquelle ils sont impliqués. Il s'agit de « *ne pas sortir le professionnel de sa pratique* » mais bien de l'inscrire dans un processus de formation volontaire, sans examen ni contrôle, fondé sur la prééminence de l'expérience professionnelle et non sur l'acquisition de connaissances théoriques, c'est-à-dire supposant un engagement personnel des participants, lesquels peuvent être amenés à un « *changement limité mais considérable de personnalité* » (Balint, 1957, p. 317).

Les sociologues des professions ont analysé cette dynamique de l'expérience professionnelle en la rapportant aux confrontations entre le « modèle idéal » de la profession (qu'on apprend dans les écoles) et les normes pratiques liées à la plongée dans le monde du travail, confrontations qui obligent le travailleur (ici social) à « *l'ajustement de la conception de soi* » (Hugues, 1958 ; Dubar, 1991).

Ce modèle de construction de l'autonomie professionnelle peut cependant buter sur deux types de dépendances. D'une part, la routinisation des groupes classiques d'analyse de la pratique est susceptible de conduire à une emprise clinique du superviseur sur les professionnels, au risque que les groupes d'analyse deviennent des espaces thérapeutiques plutôt que formatifs. D'autre part, il arrive que les dirigeants voient dans ces temps d'analyse de la pratique des occasions pour en faire un espace de prévention de l'usure et/ou un espace de repérage et d'affirmation des compétences.

Prescriptions contradictoires et déni de reconnaissance de professionnalité

Le second type d'épreuve de professionnalité a été repéré plus récemment et renvoie aux mutations du travail social. Dans les années 1990, sous les effets de la décentralisation et des nouvelles problématiques de « lutte contre l'exclusion », un malaise s'installe, partagé par l'ensemble des salariés de l'action sociale (Interco, 1998), plus particulièrement du côté des dispositifs où les inter-

venants sont confrontés aux personnes en grande difficulté sociale et à leurs situations inextricables. Les symptômes caractéristiques de l'épuisement professionnel restent cependant peu visibles. L'embarras de la pratique se joue certes toujours dans la relation d'aide avec le public, mais ce n'est plus l'usager qui est visé. C'est en effet du côté des bouleversements qui déstabilisent les travailleurs sociaux dans l'exercice de leur métier qu'il faut entendre leurs plaintes : diversification des publics avec une extension de la vulnérabilité, difficulté à assurer l'accès (pourtant prioritaire) aux droits des usagers, multiplication des procédures et des dispositifs parfois dénués de mode d'emploi, juxtaposition de règles de droit incompatibles, renforcement de la logique de gestion et de contrôle. Découragés par un aveu d'impuissance grandissant lié à la mise en échec continuelle de leurs missions (Niewiadomski, 2006), les travailleurs sociaux « *vivent douloureusement un sentiment d'utilité décroissante* » (Igas, 2005), au risque de perdre le sens de leur métier.

> *« La relation intervenant/usager est cadrée par des exigences organisationnelles de rationalisation du travail social qui poussent à standardiser les pratiques professionnelles (...). »*

Le travail relationnel n'est pas problématisé à partir de l'épuisement dans la relation d'aide : l'usager n'est pas tant catégorisé comme un patient inguérissable que comme un acteur (qui peut être difficile, agressif, violent, complexe ou exigeant) ayant son mot à dire sur l'intervention qui lui est proposée, au risque de déstabiliser l'idéal socio-éducatif du professionnel. De plus, la relation intervenant/usager est cadrée par des exigences organisationnelles de rationalisation du travail social qui poussent à standardiser les pratiques professionnelles (les « bonnes pratiques »), par exemple à définir et contrôler le temps imparti aux procédures d'accueil, d'écoute et de suivi des personnes en difficulté. Le travailleur social se trouve alors pris dans des contradictions entre le temps prescrit par ses dirigeants et le temps réel nécessaire à son intervention. Ce temps réel est incalculable par avance : pour s'ajuster aux situations singulières et pour construire la confiance sans laquelle aucune action à venir n'est possible, l'intervenant se doit de prendre des initiatives, de puiser dans des ressources personnelles, pas nécessairement affectives. Par exemple, il arrive que les professionnels qui n'habitent pas loin de leur lieu de travail s'appuient sur le réseau associatif local de solidarité qu'ils se sont constitué en tant qu'habitants ou en tant que militants. Ou encore, tel intervenant parviendra à répondre de façon adaptée à son interlocuteur parce qu'il connaît bien le problème posé pour l'avoir vécu personnellement.

Ces épreuves ne concernent plus tant le rapport du travailleur social à lui-même que son rapport subjectif à l'institution qui l'emploie : « l'intensification de l'engagement subjectif au travail et la mise au travail d'affects » sont désormais envisagées comme des compétences centrales pour les gestionnaires (Périlleux, 2003). En un mot, « *le professionnel est celui qui au travers de son savoir et de son expérience accumulée possède un large répertoire de situations et de solutions* »

(Lichtenberger, 2003). Tant que l'engagement subjectif dans le travail est réfléchi collectivement (ce qui est le cas de l'analyse de la pratique évoquée plus haut), les qualités personnelles sont mobilisables comme ressources de l'autonomie professionnelle et participent à l'activité. Avec la généralisation des référentiels de compétences, les dispositions subjectives sont redéfinies comme des outils de travail standard qui entrent en tension avec les injonctions à l'autonomie que sont l'esprit d'initiative et la capacité à s'ajuster à la singularité des situations.

Habitués à contenir les paradoxes, les travailleurs sociaux ne dénoncent pas tant les prescriptions contradictoires que l'incapacité de leurs dirigeants à reconnaître la réalité des efforts consentis pour que le travail soit correctement fait, malgré tout. De ce point de vue, rien ne les différencie des autres champs d'activité professionnelle (*cf.* Loriol, 2003).

Les logiques contradictoires de standardisation et de singularisation de l'activité rendent ces épreuves de professionnalité difficiles à traverser. D'autant plus que les collectifs de travail propres à « organiser la défense » contre les injonctions à l'autonomie sont affaiblis dans un contexte dominé par le mouvement de la compétence. En effet, les intervenants ne peuvent pas compter sur les supérieurs hiérarchiques dont ils dénoncent régulièrement l'absence de soutien dans les situations difficiles, et du fait de l'écart entre managers et intervenants qui ne cesse de se tendre depuis le recrutement massif de cadres gestionnaires hors du secteur social. Parallèlement, avec la rationalisation du travail et malgré les injonctions au partenariat et à la coordination, les temps de travail en équipe, de rencontres informelles, de régulations institutionnelles, de groupes d'échanges ont été fortement réduits. Enfin, les appuis collectifs relevant de la rhétorique de qualification, tels que les centres de formation au travail social, la formation continue, les associations professionnelles ou le syndicalisme de branche, sont difficilement mobilisables (en partie du fait de la domination de la compétence, en partie du fait de l'affaiblissement des corps intermédiaires).

> *« (...) les travailleurs sociaux ne dénoncent pas tant les prescriptions contradictoires que l'incapacité de leurs dirigeants à reconnaître la réalité des efforts consentis pour que le travail soit correctement fait, malgré tout. »*

Les groupes d'analyse de la pratique continuent, en revanche, de compter parmi les dispositifs de soutien les plus mobilisés : la demande de supervision a en effet sensiblement augmenté ces cinq dernières années, tout en se diversifiant considérablement [3]. Elle touche dorénavant l'ensemble des nouveaux secteurs ainsi que la quasi-totalité des métiers et des statuts. Elle n'émane plus seulement des travailleurs sociaux ou de leurs chefs de service, dans un souci de soutien à la profession (maniement de la relation d'aide, besoin de « déposer » des situations difficiles et trop chargées d'affect, etc.), mais peut venir des cadres gestionnaires, dans une démarche d'élaboration d'une culture professionnelle commune et de « référentiels métiers », ou encore des comités d'hygiène et de

sécurité des établissements, dans une dynamique de prévention de la souffrance au travail. Dédiée au soutien des professionnels, elle se révèle en fait être mobilisée pour régler des problèmes institutionnels non traités de façon *ad hoc*. Ce qui conduit les groupes d'analyse de la pratique à se substituer à la vie institutionnelle de l'établissement, et notamment aux temps de régulation entre cadres et professionnels. Ce télescopage indique la tendance actuelle à faire de l'analyse des pratiques professionnelles un outil de management et de cadrage des compétences (un outil de conduite, de gestion et d'évaluation de l'action), plus qu'un équipement professionnel de reprise de l'expérience.

Reconfiguration de l'autonomie des travailleurs sociaux

Les deux types d'épreuves de professionnalité analysés dans cet article se différencient par le statut conféré, dans chaque cas, à l'autonomie des professionnels. La technique de reprise de soi (un soi en proie à l'épuisement) configure l'autonomie à partir de deux sources, vocationnelle et expérientielle. L'autonomie du travailleur social se conquiert en effet et d'abord par la vocation et la personnalité, singularités qui se trouvent justement au cœur de la charge affective qu'il s'agit de contenir et de métaboliser pour devenir un professionnel de la relation. Indissociablement, l'autonomie se définit par le travail de reprise de soi que mène le professionnel à partir de la particularité de son expérience des situations difficiles, et que l'on pourrait qualifier d'« *autoconception professionnelle* » (Lortie, 1966, cité par Dubar, 1991). Dans ce premier cas, l'autonomie est le résultat d'un travail de traduction entre deux moments de la carrière professionnelle. À l'inverse, celle correspondant au second type d'épreuve de professionnalité est standardisée : une autonomie sans qualité, qui induit une demande de reconnaissance, laquelle porte sur l'activité nécessaire pour faire tenir l'action malgré tout. Dans ce cas, elle est le produit d'un conflit entre deux conceptions de l'activité : activité prescrite et activité réelle, pour reprendre cette fameuse distinction ergonomique. Elle devient un enjeu de reconnaissance plutôt qu'une ressource pour l'action, avec, à la clef, une réduction des marges de manœuvre.

Ces deux formes de l'autonomie ne se distinguent jamais aussi bien que dans cette affirmation très souvent présente chez les professionnels de l'intervention les plus « remontés » : « L'usager, j'en fais mon affaire ». Le processus d'épuisement (relationnel) peut être considéré comme le dernier avatar du professionnel qui fait de l'usager son « affaire ». Alors qu'à l'inverse, le ressentiment est susceptible de s'installer lorsque, justement, l'usager n'est plus l'affaire du seul intervenant mais aussi celle du « gestionnaire ». Qui plus est lorsque le cadre de la relation d'aide n'est pas négocié, ou n'est pas évalué en situation, mais imposé au préalable et au mépris du cours que prendra l'action. En ce sens, la dynamique du ressentiment n'est pas à entendre comme une généralisation à l'ensemble du secteur social du processus d'épuisement, initialement repéré dans le champ de l'éducation spécialisée. Elle correspond davantage à

une intensification des tensions à l'œuvre dans la professionnalité des travailleurs sociaux.

Notes

1 - Les travaux sur l'épuisement professionnel étant plutôt circonscrits au travail social « historique » et particulièrement dans le champ de l'éducation spécialisée, la stratégie de recherche a consisté à privilégier l'investigation sur les terrains de l'action sociale, tout en restant très attentive à la littérature produite autour de l'usure des métiers de l'éducation spécialisée.

2 - Par professionnalité, nous entendons l'art d'habiter une profession, avec ses engagements, ses compétences, ses règles de l'art, ses supports et ses limites.

3 - L'enquête sur laquelle je m'appuie ici a privilégié l'analyse de la pratique comme l'un des dispositifs majeurs de soutien à la professionnalité. Je m'en tiendrai donc, dans le cadre de cet article, à ces seuls collectifs, qui par ailleurs sont très diversifiés. Cependant, il conviendrait d'élargir l'analyse à d'autres stratégies de défense, comme le travail en équipe, les temps de rencontres informelles, les groupes d'échanges, la formation continue, les associations professionnelles, le syndicalisme de branche, etc. Cf. B. Ravon, « Extension et transformation de la demande d'analyse de la pratique professionnelle », *in* Ravon *et al.*, 2008.

Bibliographie

■ Balint M., 1957, ***Le médecin, son malade et la maladie***, Paris, Payot, 1980.

■ Bellaredj Y., Boiral P. et Silbert M., 2006, « **Les intervenants et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion** », *in Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2005-2006, Paris, La Documentation française.

■ Davezies P., 1992, « **Travailler face au public. Entre consigne et idéal** » et « **L'épuisement professionnel : le *burn out*** », *Santé et travail*, n° 3/45.

■ Demailly L., 2008, ***Politiques de la relation, Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles***, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.

■ Dosda P., Fustier P., Loisy R., Ravon E. et Soria G., 1989, « **Se former ou se soigner ? L'analyse de la pratique dans la formation et le travail social** », Centre de recherche sur les inadaptations, Université Lyon-II.

■ Dubar C., 1991, ***La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles***, Paris, Armand Colin.

■ Fablet D., 2004, « **Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles : une visée avant tout formative** », *Connexions*, n° 82.

■ Franssen A., 1999, « **Les travailleurs du non-marchand : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire** », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, Louvain-la-Neuve, vol. 30, n° 2, p. 159-181.

■ Freundenberger, H. J., 1982, « **The Staff Burn Out** », *Journal of Social Issues*, vol. 30, 1974, 1, p. 159-165. [« **L'épuisement professionnel du personnel** », *Les cahiers du CTNERHI*, n° 19, 1982, p. 16-20].

■ Hugues E., 1958, ***Men and Their Works***, Glencoe, Illinois, The Free Press.

■ Interco CFDT, 1998, ***Les nouveaux acteurs du social. Enquête auprès des salariés de l'action sociale des départements***, Paris, Dunod.

■ Lallement M., 2007, « **Qualités du travail et critique de la reconnaissance** », *in* Caillé A. (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, Paris, *La Découverte*, p. 71-88.

■ Lichtenberger Y., 2003, « **Compétence, compétences** », *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris, Vuibert.

■ Loriol M., 2003, « **Donner un sens à la plainte de fatigue au travail** », *L'Année sociologique*, vol. 53/2, p. 459-485.

■ Lortie D. C., 1966, « **Professional Socialization** », *in* Vollmer H. M. et Mills D. L., *Professionalization*, Englewood Cliffs, New Jerey, Prentice Hall Inc., p. 98-101.

■ Martuccelli D., 2006, ***Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine***, Paris, Armand Colin.

■ Niewiadomski C., 2006, « **Mutations professionnelles, clinique psychosociale du travail éducatif et enjeux de formation** », *in* Bresson M. (coord.), *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, Paris, L'Harmattan, p. 227-241.

■ Périlleux T., 2003, « **La subjectivation du travail** », *Déviance et société*, n° 27/3, p. 243-255.

■ Pezet-Langevin V., Villatte R et Logeay P., 1993, ***De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn out des travailleurs sociaux***, Montrouge, TSA Éditions.

■ Ravon B. (dir.), avec Decrop G., Ion J., Laval C. et Vidal-Naquet P., 2008, « **Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires** », Modys-CNRS/ONSMP-Orspere, rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), mai.

■ Truchot D., 2005, ***Épuisement professionnel et burn out : concepts, modèles, interventions***, Paris, Dunod.